

APORTACIONES BÁSICAS DEL TURISMO AL DESARROLLO RURAL*

José Luis Andrés Sarasa

Universidad de Murcia

RESUMEN

Con este trabajo se pretende poner de relieve el papel de instrumento de ruptura ejercido por el turismo rural en los espacios catalogados como atrasados. Un papel que le viene dado por los buenos augurios que esta actividad manifiesta en diferentes ámbitos.

Para cumplir con este propósito parece oportuno organizar la exposición en dos grandes apartados, tomando como ejemplo la situación por la que atraviesa el noroeste murciano. En primer lugar, se intenta revisar los conceptos con los que se definen las situaciones socioeconómicas que soportan diferentes territorios, dado que de ellas dependen las acciones a seguir; el segundo apartado constituye el verdadero cuerpo de la investigación, se examinan las acciones llevadas a cabo desde la conjunción administración regional - actores locales para poner en práctica los pilares básicos del desarrollo local. Se concluye como a partir de estas acciones es posible movilizar sinergias e iniciar un camino de desarrollo endógeno.

Palabras Clave: Turismo - Rural - Deprimida - Declive - Atrasada - Desarrollo local - Cultura - Asociacionismo - Leader - NORATUR - Innovación - Calidad - Central reservas

RÉSUMÉ

Nous nous proposons avec ce travail de mettre en relief le rôle d'instrument de rupture exercé par le tourisme rural dans les domaines catalogués comme sous-développés. Un rôle qui est la conséquence de bons augures que cette activité manifeste dans des enceintes diverses.

Pour respecter ce propos, il me semble opportun organiser l'exposition en deux parties, en prenant comme exemple la situation qui traverse le nord-est murcien. En premier lieu, on essaie de réviser les concepts qui déterminent les situations socio-économiques qui supportent des territoires différents, étant donné que d'elles dépendent les actions à suivre; la deuxième partie constitue le vrai corps de la recherche. On passe en revue les actions menées à bien depuis la conjonction *administration régionale acteurs locaux* pour mettre en pratique les piliers de base du développement local. Nous tirons la conclusion qu'à partir de ces

Fecha de recepción: 23 de octubre 2000.

* Ponencia presentada en el Curso de Verano «La función social del Patrimonio histórico: el turismo cultural», celebrado en Cuenca del 12 al 14 de julio de 1999.

actions il est possible de mobiliser des synergies et commencer un changement de développement endogène.

Mots-clés: Tourisme - rural - déprimée - déclin - sous-développée - développement local - culture - associacionnisme - Leader - NORATUR - innovation- qualité - centrale de ressources.

Tras un largo periodo de abandono, con el consiguiente deterioro del medio rural, se experimenta una nueva corriente en sentido inverso que pone de moda «lo rural». Una moda que, a mi juicio, obedece a dos profundas razones, en primer lugar, al espíritu de conquista que siempre caracteriza a la sociedad urbana respecto del espacio que le rodea, adviértase que colmatadas, o en vías de serlo, las áreas periurbanas a base de viviendas de todo tipo con funcionalidad residencial, ahora ponen los ojos en espacios más distantes donde encontrar el «escape» a la trepidante lucha cotidiana de la ciudad; en segundo lugar, es preciso reconocer que la cultura rural, tradicionalmente denostada pero presente en los genes de la mayor parte de la población urbana, aflora como un valor en alza y cada vez es mayor el número de personas que desean vivirla y hasta poseerla a modo de reivindicación ancestral.

En este sentido, no puede sorprender que buena parte de nuestros pueblos, en particular aquellos que «disfrutan» de una «adecuada» localización y emplazamiento, presenten dos características muy significativas del fenómeno que se está produciendo. En primer lugar, se descubre en casi todos ellos que su población de derecho sigue decreciendo por razones obvias, pero al mismo tiempo cada año hay más casas y sus alcaldes no cesan de solicitar mayores infraestructuras, en particular las que hacen referencia a la accesibilidad y al ocio. En segundo lugar, la economía agro-silvo-pastoril pierde peso en la composición de la renta disponible, año a año crece el número de familias que han sabido convertir esta compleja actividad, incluida la casa, en un instrumento capaz de obtener rentas complementarias en una actividad terciaria o de servicios denominada turismo, que por ejercerla en este medio se le denomina rural. Unas rentas complementarias que en un principio podían parecer modestas o que no compensaban el esfuerzo de transformación y adaptación, pero que en la actualidad están despertando fuerte atracción, pues en el ámbito de nuestras experiencias son bastantes las familias que obtienen, fuera de impuestos, los dos millones de pesetas, cifra jamás soñada. Por esta razón estimo que deberíamos hablar de complementariedad más que de alternativa, fenómeno que sería preocupante por cuanto significa monofuncionalidad, con los riesgos que ello comporta. Se corre el riesgo de entrar en un «monocultivo» no exento de fuerte estacionalidad. Conviene insistir que en buena parte de cuanto se viene haciendo se descubre una aceptación literal del significado de alternativo, en el sentido de hacer referencia a la circunstancia de pasar rápidamente de una situación a otra. Incluso podría decirse que se presenta al turismo como una posibilidad que debe elegirse pero con rechazo de otras. Abundantes trabajos y discursos lo plantean como dilema, disyuntiva, opción, posibilidad e incluso como única solución. A mi juicio, en el marco de un desarrollo integrado del espacio rural, que, en definitiva, es a lo que se debe aspirar, parece más acertado proponer hacer dos o más cosas alternativas. En resumen, entre unas y otras encontrar las rentas complementarias como sumatorio de posibilidades de futuro a espacios que desprenden cierto fatalismo.

Esta tendencia, impulsada por las ansias de conquista y redescubrimiento de ancestros, se está extendiendo por diferentes capas sociales urbanas con una fuerza sorprendente, hasta constituir una nueva figura vacacional que cabría denominar como «turismo cultural en el medio rural». Una figura que rápidamente se ha convertido en instrumento para el desarrollo, o cuando menos capaz de mitigar el atraso económico que padecen nuestros rurales. Esta circunstancia está siendo aprovechada, con mayor o menor acierto, por las distintas administraciones, instituciones e iniciativas privadas con la finalidad de romper la tendencia secular. Pero se trata, por lo general, de acciones improvisadas, insuficientemente organizadas, como una aventura sin mucho riesgo que se emprende para ver que pasa, desconociendo los principios básicos que debe presidir toda acción de desarrollo local integrado que lleve al éxito, y que en el caso del turismo tiene unas exigencias que no pueden perderse de vista. La demanda turística sabe lo que quiere, conoce lo que se le ofrece y reacciona duramente con el fraude. Resulta lamentable que siga hablándose del número de visitantes o de pernoctaciones con satisfacción, en el medio rural, más que en ningún otro, porque interesa que vengan los precisos, ni uno más, que generen las rentas planificadas y no perjudiquen la calidad del medio que es el único aval que puede presentarse para seguir ofreciendo el producto turístico generado con esfuerzo y recurriendo a viejos mitos.

Estas razones obligan a organizar este trabajo en dos apartados tomando como ejemplo el Noroeste murciano, el primero con un doble objetivo, de una parte, proponer una puesta a punto de conceptos que, aunque se han instalado en el lenguaje cotidiano, no siempre son utilizados con precisión y que están en el punto de partida de toda acción a favor del desarrollo local, de otra, insistir en el reconocimiento que debe hacerse al turismo como instrumento de ruptura de la tendencia económica del medio rural, pero no considerado en sí mismo, sino en razón a su transversalidad capaz de dinamizar otras muchas actividades económicas, bien porque se integra en ellas o porque las impulsa en su dinámica. El segundo apartado, conforma el núcleo de nuestro trabajo, el objetivo fundamental de nuestras investigaciones en los últimos años y al que no le regateamos esfuerzo, porque es la esencia del problema por el que esta actividad económica no experimenta el despegue que cabría esperar, por sus buenas perspectivas y en comparación con cuanto ocurre en «otros turismos». El turismo como instrumento de desarrollo no puede tenerse como un oportunismo, como una acción individual y aislada, hay que entenderlo, por sus implicaciones, como un fenómeno que debe sustentarse en lo que hemos dado en llamar pilares básicos del desarrollo.

1. PUNTO DE PARTIDA: EL NOROESTE MURCIANO ESPACIO ECONÓMICO ATRASADO

El título de este trabajo, que se corresponde con el que lleva la mesa redonda en el cual se presenta, obliga, en primer lugar, a realizar ciertas matizaciones al concepto utilizado para definir el espacio en el que se va a desarrollar la actividad turística una vez hecha la llamada de atención de usar complementario por alternativo. Unas matizaciones que traemos de la mano de Friedmann y Weaver¹. Es muy frecuente advertir que las áreas que los

1 FRIEDMANN, J. Y WEAVER, C. (1981): *Territorio y función. La evolución de la planificación regional*. Colección «Nuevo urbanismo». Instituto de Estudios de Administración Local. Madrid. Pp. 208.

organizadores del curso conocen como áreas deprimidas otros autores las denominan atrasadas, en declive, e incluso pobres, particularmente al Noroeste murciano prefiero llamarlo atrasado. Es probable que incluso alguien se pregunte ¿qué importa el término si el problema en el fondo parece el mismo? Pues el término importa mucho porque introduce matices, cada matiz alude a un tipo de problema y cada problema exige una solución. Se impone conocer el significado de cada uno de estos términos, seleccionar el más adecuado y ver que posibilidades tiene el turismo en una planificación integrada del territorio en razón a los matices descubiertos, pues de estos matices depende el éxito de los pilares que sustentan el desarrollo local. *Deprimida*, en desarrollo o en economía, hace referencia a un estado circunstancial de disminución o pérdida de actividad, y como es bien conocido el mundo rural soporta una estimada pérdida de actividad que dura varias décadas que no es algo transitorio sino que se ha convertido en crónico, y que en razón a sus estructuras y a la política de la PAC, no es una situación cíclica que espere la recuperación, luego no parece lógico denominar al espacio rural como áreas deprimidas. Tampoco puede calificarse como áreas en *declive*, término que remite a decadencia, pero por un movimiento gradual descendente de unos indicadores económicos que en otros momentos fueron mejores y que el cambio de situación puede devolverles el éxito, la agricultura tradicional en sí misma no puede volver a tiempos mejores, no me atrevo a decir que ha muerto pero si que agoniza. Nos inclinamos a definir el problema de nuestro espacio rural como *atrasado*, derivado de una situación de desfase técnico, económico y social, en definitiva, alude a razones de carácter tecnológico y cultural en sus significados más amplios. Estos matices son importantes y demandan acciones muy diferentes a las que podrían aplicarse a las otras dos situaciones, pero además concuerdan con las especificidades que surgen de los cuatro pilares básicos en que apoyamos el desarrollo local.

El Noroeste murciano es un espacio económicamente atrasado, no tanto por tener un medio físico natural desfavorable para una agricultura competitiva y rentable, sino por su incapacidad para integrarse en los circuitos de las actividades secundarias y terciarias y además cuenta con unas deficientes comunicaciones que le otorgan la sensación de aislamiento. Todo ello justifica la presencia de características propias de áreas atrasadas y una especialización productiva basada en una agricultura tradicional afectada muy negativamente por las reformas de la PAC. En esta situación, y ante las nuevas demandas turísticas, se crea la posibilidad de aprovechar el patrimonio cultural y natural como producto turístico. Estas posibilidades son potenciadas por las administraciones regional y local y recorren un camino tortuoso sin grandes éxitos, que van sembrando el desencanto en el medio rural. Sin embargo, hace un par de años el Instituto de Fomento, patrocinador de la iniciativa, cambia las pautas del individualismo y la protección oficial por el asociacionismo y dinamización de las sinergias locales, hasta el punto que hoy empiezan a verse los resultados positivos del cambio, tanto en las cuentas de la actividad turística en sí misma como por los efectos de su transversalidad.

No es necesario realizar grandes esfuerzos para presentar al turismo como instrumento de ruptura de la situación tradicional en este espacio. No es preciso extenderse mucho, pero si aludir a sus perspectivas de futuro para justificar que, de momento, en estos espacios es difícil encontrar otra locomotora que tenga tanta transversalidad, otra cosa muy distinta es resolver el problema para hacerla funcionar todo el año. Hoy por hoy el turismo se

ha convertido en una actividad económica de primera magnitud y cuenta con unos augurios inmejorables capaces de ilusionar a unas gentes tan duramente golpeadas por la fortuna. Entre estos augurios aquí resulta esclarecedor aludir al Informe Final del Grupo de Alto Nivel, recibido por el Comisario europeo responsable del turismo a finales del año 1998, para el turismo y el empleo² «El Informe del Grupo de Alto Nivel (GAN) confirma el importante papel desempeñado por el turismo en la realización de los objetivos de la Unión Europea y en particular para el crecimiento y la creación de empleo. Según el GAN, el turismo deberá conocer a lo largo de los próximos años tasas de crecimiento apreciables, superiores a la media de la economía. Estas deberán situarse en una horquilla anual entre el 2'5 y el 4% en términos de volumen de negocios, y de 1'0 a 1'5% en términos de empleo. Esto significa que en el ámbito de la UE se podrían crear entre 2'2 y 3'3 millones de nuevos empleos en actividades turísticas de aquí a finales de la próxima década. Además el impacto del turismo sobre otras actividades también generará empleo».

Ante esta buena perspectiva cabe preguntarse ¿cuánto empleo se generará en nuestras áreas rurales? La respuesta es sencilla: si se sigue actuando como hasta ahora muy poco. Estos efectos no llegan porque si, es preciso aunar las sinergias locales y actuar como una unidad productiva y competitiva con esperanza de futuro. Este aspecto es el que abordamos en el apartado siguiente, no lo presentamos como ejemplo paradigmático pero si como un saber hacer necesario en las áreas atrasadas, que apuestan por una actividad muy desconocida para ellos, de la que no tienen modelo, porque el turismo de masas del litoral sólo sirve como pauta de lo que no se puede ni debe hacer.

2. FACTORES PARA EL DESARROLLO LOCAL TURÍSTICO

Unos viejos campesinos, sentados en un «carasol», relatan que no han hecho otra cosa en su vida que trabajar en la tierra como ya lo hacían sus abuelos para no sacar nada, para no salir de pobres. Celebran que sus nietos «salgan a los estudios» y se busquen la vida en otros «menesteres» porque la tierra no vale nada.

Con lentitud y parsimonia desgranar uno a uno su orgullo de ser de «aquí», de saber trabajar la tierra como nadie, pero en sus palabras se descubre el fatalismo, la impotencia de ver como no han «hecho capital» y la mayoría depende de las «cuatro perras» que les da el Estado, unas pensiones que les da para ir tirando porque tampoco anhelan mucho más. Miran hacia el Sur de la Región donde el agua, que a ellos no les falta, ha hecho el milagro de enriquecerlos, cuando hace cincuenta años, los del norte vivían mejor, pero en esta mirada ven los efectos del turismo de masas atraído por el sol y la playa. Con cierto resentimiento se preguntan por qué no podía hacerse algo semejante aquí, hay muchas cosas buenas que ofrecer ¿qué hacer? ¿qué cosas buenas son auténticas potencialidades? No cabe ninguna duda que las políticas europeas de desarrollo regional, a las que se suma el gobierno autónomo, intentan la transformación y puesta en valor de cultivos y productos artesanos (investigación en la que ahora estamos inmersos en DYNMED —Grupo europeo para el estudio de las dinámicas mediterráneas— con el Programa «Filières innovantes, patrimoine et savoir-faire locaux en Méditerranée»). Estas acciones lentas e insufi-

2 EURO INFO: *El Boletín de la política empresarial*. Noviembre, 1998. Comisión Europea.

cientes imponen hacer un diagnóstico del territorio y la sociedad que lo ocupa, buscar salidas rápidas, eficaces y a largo plazo a través de nuestros cuatro pilares básicos del desarrollo: valoración de la cultura rural, en este caso como recurso turístico de primera magnitud; impulsar una política municipal seriamente comprometida con los valores locales; impulsar, favorecer el asociacionismo; estar abiertos a todas las innovaciones tecnológicas.

Sin duda alguna que el análisis de estos cuatro factores en cualquier ámbito rural constituye un reto apasionante que queda fuera de las limitaciones de un trabajo como el que aquí presentamos. Está fuera de lugar afirmar que no hay un solo rincón de nuestra geografía rural que no pueda responder a la definición de cultura dada por la Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales celebrada en México en 1982 «la cultura hoy puede considerarse como el conjunto de aspectos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o a un grupo social. Engloba, además de las letras y las artes, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias», ¿Qué pueblo no puede confeccionar un atractivo paquete turístico con esta amplia gama de valores y mitos? Respecto de la política local es fácil deducir que en el ejercicio de la democracia está en la mano de todos elegir a los representantes válidos y realmente comprometidos con las gentes del lugar, con sus valores y con su futuro. En definitiva, el desarrollo de estos dos puntos, que a todas las áreas afecta por igual, pero que en cada una de ellas presenta sus peculiaridades, vamos a dejarlos apuntados, y nos centramos en los dos siguientes, más adecuados para la discusión de un foro como este, donde pensamos exponer qué se está haciendo en el Noroeste murciano. Una exposición que tiene un doble objetivo, dar pautas de comportamiento a otros lugares y recibir las sugerencias oportunas para mejorar y corregir lo que se está haciendo.

2.1. El asociacionismo como pilar del desarrollo turístico

Las largas conversaciones mantenidas con los responsables locales y regionales nos permiten concluir que sin la asociación no hay posibilidad de movilizar todas las sinergias locales, hasta el punto que en dos años de sociedad se ha avanzado más que en toda una década de iniciativas individuales apoyadas por el clientelismo político. Poner en el mercado un producto turístico de calidad, capaz de competir con destinos consolidados es tarea complicada, exige sacrificios y un *savoir faire* local difícil de conseguir sin la colaboración y el esfuerzo de todos, administraciones, instituciones y empresarios, que estén dispuestos a correr riesgos, una acción que hasta muy recientemente no se ha visto consolidada en el ámbito del Noroeste murciano.

El turismo rural en la Región de Murcia surge a imitación de cuanto se está haciendo en otros lugares, pero sin objetivos concretos de desarrollo y sin que se haga un diagnóstico previo de la situación y perspectivas del área. La Administración Autonómica Regional, impulsada por un clientelismo político, se ve forzada a truncar el estacionamiento económico y la crisis estructural que atenaza al territorio y se decide a intervenir directamente. Toma como modelo las experiencias llevadas a cabo en marcos espaciales distintos a través del turismo rural y el agroturismo y lo coloca todo bajo la protección de la sub-

vención. Esta protección burocratiza el proyecto y los agricultores tan sólo piensan en las ayudas económicas, ayudas provenientes de las sucesivas iniciativas LEADER, sin involucrarse en el proyecto. Se apuesta decididamente por la rehabilitación de casas aisladas en los campos o inmersas en sus cascos antiguos. La regulación de esta actividad queda a su suerte hasta que en 1992 se hace público el Decreto n° 79 (10-9-92) por el que se pretende reglamentar la actividad de alojamientos turísticos especiales en zonas del interior. En realidad se trata de una regulación fiscal. Los presupuestos de la Comunidad Autónoma cada vez destinan mayores partidas para el desarrollo del turismo en el Noroeste, aunque los resultados de su gestión quedan bastante relativizados a pesar del efecto de la iniciativa LEADER.

Con el propósito de darle una nueva imagen al proyecto político, en marzo de 1989 se crea una compañía mercantil anónima, SODETUR (Sociedad para la Promoción Turística del Noroeste, S.A.), compuesta por el Ayuntamiento de Moratalla y el Instituto de Fomento de la Región de Murcia. En definitiva, una compañía de la administración, aunque con unos objetivos muy ilusionantes y en los que casi nadie se compromete. Digo casi nadie porque tan sólo el Alcalde de Moratalla los defiende, el resto se carga de excecpticismo y recibe ayudas para rehabilitar o construir de nuevo buenas casas de dudoso destino. Un ejemplo de que esta Sociedad, burocratizada por ambas administraciones, local y autonómica, no lleva buen ritmo es que el buque insignia del desarrollo turístico del Noroeste, el Hotel Cenajo, rehabilitación de antiguas casas de ingenieros en las márgenes del pantano del Cenajo, inaugurado en 1991, inmediatamente registra déficits, no saben que hacer y es arrendado sucesivamente a empresas que rápidamente se desligan de su explotación una vez cobrados los incentivos, sus trabajadores tienen conciencia de funcionarios. Estas muestras justifican el desencanto que se produce en el territorio, catalogan de utopías y demagogias cuanto se dice y tan sólo ven que determinadas personas se colocan bien y aprovechan los incentivos para una rehabilitación que luego no se comercializa. En 1993, en un intento de aunar esfuerzos, la administración regional crea la Central de Reservas y Gestión Región de Murcia Turística, S.A., que aglutina todas las instalaciones turísticas del Noroeste generadas con fondos de la administración. Esta Central rápidamente se burocratiza y está servida por funcionarios de la Comunidad Autónoma que se limitan al trabajo administrativo y a gestionar la cada vez mayor cantidad de dinero que les llega.

En 1997 se produce un cambio en la política regional que inmediatamente se nota en las directrices que se marcan para el turismo, aparece una nueva Ley del Turismo y el Instituto de Fomento, regido por personas que saben lo que es el turismo y como debe competir en el mercado, da un giro coperniquiano, corta las subvenciones ciegas, retira la participación activa de la administración, liquida la citada central de reservas e inicia lo que en desarrollo local denominamos como *savoir faire*, arrienda el hotel Cenajo y ante el continuo fracaso ahora se plantea la venta o transformación por su inviabilidad, empieza a contar con los empresarios que se comprometen con el turismo y el desarrollo integrado del territorio. El resultado inmediato de la nueva política es la aparición de los Consorcios Turísticos Empresariales, que van a operar una profunda transformación del hecho turístico regional, plenamente implicados en las directrices de la economía regional. El cambio operado es bastante sencillo, hasta este momento la Administración se encargaba de todo, genera la imagen del destino y del producto turístico, acude a los distintos mercados para

venderlos y subvertir el derecho y la obligación de los empresarios que cada vez se desencantaban más al ver que sólo cobraban subvenciones pero que el negocio se les iba de las manos. Así no se podía competir. En el marco de la nueva política los empresarios que lo desean se integran en un consorcio, en la Región surgen en ese momento siete, de acuerdo con el producto turístico, y para el caso concreto del Noroeste, producto turístico rural, nace NORATUR, aunque como asociación se forma en abril de 1996, pero de una forma localista y sin grandes pretensiones.

La Asociación de Turismo Rural de Murcia (NORATUR) es una asociación sin ánimo de lucro que se rige por unos estatutos y por los acuerdos adoptados por sus órganos directivos. En un principio cuenta con el apoyo de la Administración regional, pero las subvenciones irán disminuyendo hasta que sea capaz de autofinanciarse y ya verse libre de la tutoría oficial. Es ahora cuando el turismo rural empieza a ilusionar a la gente, porque ven los beneficios inmediatos, participa en su gestión, muestra la preocupación por la adecuada regulación y hasta vigila la competencia desleal y reclama un turismo sostenible como medio de hacer duradero su negocio. El Consorcio tiene el mérito de aunar las sinergias locales, todos se ven comprometidos con la nueva actividad económica y la transversalidad está generando cierta dinámica en otras empresas, como las de alimentación o las dedicadas a actividades de ocio.

De los Estatutos de NORATUR conviene señalar aquí sus objetivos, que se concretan en intercambiar información entre todos los asociados con el fin de mejorar la marcha de las actividades que regentan; coordinar la comercialización y promoción conjunta, publicidad, relaciones públicas, etc., de todos sus miembros; controlar la calidad del servicio que prestan los miembros de la asociación; promover la formación y el aprendizaje de los asociados en todo aquello que se precise y haga referencia a la actividad turística; la prestación de servicio a los asociados en todo aquello que tenga relación con la actividad turística; contribuir con las administraciones públicas y entidades privadas o públicas, al desarrollo de los criterios que rigen el turismo rural en todas las actividades comerciales de los miembros de la Asociación; velar por la salvaguarda de los intereses legítimos de sus asociados; y, en general, dar a conocer la oferta de turismo rural de la Región de Murcia, así como cuantas actividades incidan en él, colaborando a difundir una imagen positiva.

Puede ser socio de NORATUR toda persona física o jurídica que voluntariamente manifieste pertenecer a la Asociación y que sea titular de alguna actividad relacionada con casas rurales o alojamientos con un fin turístico, campings, hospederías, hoteles, etc.; actividades complementarias; producciones artesanas; guías y monitores turísticos; restaurantes y hostelerías. En definitiva que desarrollen su actividad en el ámbito del sector turístico. Actualmente son ochenta y dos socios distribuidos entre trece municipios, aunque más de un tercio pertenecen a un solo municipio: Moratalla, seguido de Caravaca con el 19,54%

Un claro ejemplo del cambio operado y del buen funcionamiento puede desprenderse de las partidas consignadas en los presupuestos de los dos últimos años, así puede verse que en 1998 recibía por subvenciones del Instituto de Fomento del orden de doce millones de pesetas, cantidad que para 1999 se reduce a menos de la mitad, en razón a que NORATUR se empieza a autofinanciar y los propietarios a obtener rentas complementarias que oscilan entre uno y dos millones de pesetas.

La distribución del número de establecimientos y plazas por actividades que se integran en NORATUR es la siguiente:

2.2. Acciones Innovadoras

Cuadro nº 1

Tipología	Nº de establecimientos			Total plazas disponibles		
	año 97	año 98	Incremento	año 97	año 98	Incremento
CASAS RURALES	86	106	20	504	636	32
HOSPEDERÍAS	5	8	3	88	136	48
APARTAMENTOS	8	8	0	24	32	8
REFUGIOS	2	2	0	12	12	0
CABAÑAS	31	33	2	158	170	12
CAMPING	3	3	0	1.159	1.159	0
HOTELES/PENSIONES	3	3	0	207	207	0
ACTIVIDADES	7	7	0	0	0	0
RESTAURANTES	1	4	3	0	0	0
CAMPAMENTOS	1	2	1	180	200	20
TOTALES	147	176	29	2332	2552	220

Cuadro nº 2
DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS POR MUNICIPIOS

Municipio	Actividad	Nº establec.	Plazas
ALHAMA DE MURCIA	CASAS RURALES	5	30
	ACTIVIDADES	1	0
	CABAÑAS	7	28
	CAMPING	1	189
BLANCA	CASAS RURALES	1	3
BULLAS	CASAS RURALES	10	43
	APARTAMENTOS	8	32
	CAMPING	1	350
	HOTELES/PENSIONES	1	17
	HOSPEDERÍAS	1	16
	CABAÑAS	3	14
	ACTIVIDADES	1	0
	CABAÑAS	7	56
CALASPARRA	ACTIVIDADES	1	0
	CAMPAMENTOS	1	
CARAVACA DE LA CRUZ	CASAS RURALES	23	154
	HOSPEDERÍAS	1	27
	RESTAURANTES	1	0
	ACTIVIDADES	1	0
CEHEGÍN	CASAS RURALES	11	50
	HOSPEDERÍAS	1	18
	RESTAURANTES	1	0
	CASAS RURALES	45	303
MORATALLA	CAMPING	1	620
	HOTELES/PENSIONES	1	163
	HOSPEDERÍAS	3	47
	CABAÑAS	16	72
	REFUGIOS	2	12
	RESTAURANTES	2	0
	ACTIVIDADES	1	0
	CASAS RURALES	6	32
MULA	HOTELES/PENSIONES	1	27
	HOSPEDERÍAS	1	8
	ACTIVIDADES	1	0
	CASAS RURALES	3	14
PLIEGO	CASAS RURALES	1	4
LORCA	HOSPEDERÍAS	1	20
	CASAS RURALES	1	3
SAN JAVIER	CAMPAMENTOS	1	200
TOTANA	ACTIVIDADES	1	0
MURCIA			
TOTALES		176	2552

La Asociación NORATUR abre un nuevo panorama de acciones y expectativas en un medio rural con escasas esperanzas de desarrollo económico. El primer paso, como puede deducirse del punto anterior, consiste en modificar la actitud individualista del mundo rural y el sometimiento al subsidio, una modificación que debe romper, en segundo lugar, con la tradicional forma de ser de unas gentes convencidas de que nadie como ellos saben hacer sus cosas. Una vez introducida la nueva dinámica, el proceso de generación de una inédita actividad exige incrementar la capacidad de acción con la que competir en un mercado cada vez más especializado y para una demanda muy cambiante y más exigente. Esto significa poner en marcha una continua cualificación de unos rurales tradicionalmente afe-rrados a una actividad, que van a seguir manteniéndola pero con doble finalidad. Una cualificación que pasa por conocer los avances en materia de oferta y contratación de las plazas, es preciso despertar la capacidad innovadora pero también saber vender en el exterior la calidad de los alojamientos. En definitiva, la conexión con el exterior es fundamental para sobrevivir. En este sentido se hacía urgente encontrar un instrumento que sea a la vez formador/informador y ejecutor de la acción comercial, este es el momento en que NORATUR con el apoyo del Instituto de Fomento crea la Central de Reservas con la finalidad de gestionar y coordinar las reservas de aquellos alojamientos o empresas de actividades que sean socios de NORATUR.

NORATUR casi insensiblemente, se convierte en un proyecto de desarrollo local, pero como todo proyecto de desarrollo local es un proceso dinámico, inmediatamente se adhiere a todo cuanto signifique incrementar su capacidad de acción. Empieza por integrarse en el Plan de Calidad de Casas Rurales con el que se pretende homologar sus instalaciones a nivel nacional a iniciativa de los propietarios. Con este propósito se encargó un dictamen sobre la necesidad de equipamiento, que puso de manifiesto una serie de carencias, a nivel de servicios, que los dejaba fuera de la norma.

En este afán innovador con el que competir y desarrollar el territorio en su conjunto, se introduce una nueva modalidad turístico/cultural que ha de tener serias repercusiones en la dinamización que se busca, se trata de la implantación del turismo de peregrinaciones en base a que Caravaca se convierte en la quinta localidad del mundo que consigue el Año Jubilar Perpetuo. Una nueva modalidad que no puede circunscribirse exclusivamente a Caravaca, si quiere alcanzar el éxito debe programarse para la participación integrada de todos los municipios que se han comprometido en el desarrollo turístico del Noroeste y generar un producto amplio en el espacio y en el tiempo. Un aspecto que está en ciernes y al que en esta ocasión no le dedicamos mas atención.

2.2.1. La Central de Reservas

NORATUR, asociación que aglutina a la mayor parte de los establecimientos turísticos de interior de la Región de Murcia, incluidos los promovidos por la iniciativa LEADER I, como se ha indicado más arriba nace con el objetivo de aunar y renovar esfuerzos con los que resolver problemas pero también para atender a la formación de sus asociados. Sin duda alguna que una de las mayores prioridades de estos empresarios se centran en la modernización y puesta a punto de las nuevas tendencias y tecnologías en materia de comercialización, promoción e información.

En este sentido NORATUR gestiona la firma de un convenio con el Instituto de Fomento de la Región de Murcia para la puesta en marcha de una Central de Reservas, que será autogestionada por de los propietarios de establecimientos turísticos rurales. El objetivo principal de este convenio consiste en la potenciación y consolidación de una central de reservas e información dirigida al turismo rural de la Región de Murcia, gestionada por NORATUR con la colaboración financiera hasta el año 2000 del Instituto de Fomento de la Región de Murcia. Una financiación que presenta la particularidad de ir decreciendo hasta dejar a NORATUR autofinanciándose, así la aportación en 1977 fue del 75% del gasto hasta 6.956.250 pesetas; en 1998 la aportación económica del INFO se cifra en torno al 53% del gasto hasta un máximo de 6.119.000 pesetas; para 1999 la aportación se reduce al 42'38% del gasto hasta un máximo de 4.994.240 pesetas, y para el año 2000 se cifra en un 31'55% del gasto hasta un máximo de 3.797.545 pesetas. Las aportaciones que el INFO realiza por medio de este convenio se sufragan con cargo a la subvención global de FEDER, del que el INFO es organismo intermediario, dentro de su acción 2.2.1 «Internacionalización de los productos de la Región» que se encuentra cofinanciada en un 70% por FEDER. Los gastos que se subvencionan son los de funcionamiento de la central de reservas así como los de promoción turística.

Este convenio obliga a NORATUR a prestar los servicios mínimos a la totalidad de beneficiarios de alojamientos rurales de la iniciativa LEADER I y II, así como a todos aquellos propietarios que se incorporen a la Asociación. Estos servicios se concretan en la Central de Reservas, información a posibles clientes de la oferta y posibilidades turísticas de ocio, tiempo libre, restaurantes, deportes, etc.; atención al cliente y servicios de promoción del turismo rural.

En la Asamblea General Extraordinaria celebrada en Cehegín el día 13 de enero de 1999 fue aprobado el Reglamento de Régimen Interno de funcionamiento de la Central de Reservas NORATUR. Consta de once capítulos que dejan claro la intencionalidad de servir de cauce innovador de la nueva actividad económica. Una intencionalidad que se advierte en su Capítulo I, cuando matiza las tres funciones básicas de la Central de Reservas: 1) Gestionar y coordinar las reservas de aquellos alojamientos o empresas de actividades que siendo socios de NORATUR, o se hayan adherido a la central por contar con los requisitos establecidos en el Convenio firmado con el INFO; 2) hacer de soporte fiscal a aquellos establecimientos adheridos a la Central y que estén en la modalidad de no ser empresa; 3) la gestión telemática y mantenimiento de archivos informáticos de las redes de información y comercialización a los que la Asociación pertenezca o esté asociada.

Dentro de este ánimo innovador y de puesta a punto de la nueva actividad, conviene resaltar el contenido del Capítulo IV de este Reglamento: Acomodación del Cliente, en el que se indica de modo explícito que el propietario del Alojamiento dispensará, en todo momento, un trato humano, cordial y educado a los clientes, facilitando al máximo el proceso de acomodación del cliente, se encargará por tanto de: la entrega de llaves; acomodación del cliente; información de las prestaciones del establecimiento y el funcionamiento de los diferentes servicios; información de las actividades que se pueden realizar en el alojamiento o dentro de la zona en que éste se encuentra; establecerá normas y medidas de control para el mejor uso de su establecimiento por parte del cliente; con el cliente que figure como titular de la reserva, hará el propietario un recorrido por todo el

alojamiento, ofreciendo explicaciones al respecto y comprobando que todo está en buen uso. Se entregará una copia del inventario de todo lo que contenga el establecimiento, comunicándole que los posibles desperfectos intencionados que sufra éste serán indemnizados por su cuenta.

2.2.2. Normas de Calidad de las Casas Rurales

Constituye uno de los avances más significativos a favor de la modernización del sector, puesto que como es bien sabido la calidad supone el elemento más valorado por la demanda turística.

Los problemas denunciados por GÓMEZ³ para el conjunto nacional se dan, lógicamente en el Noroeste murciano: «Las razones de desarrollo del Sistema de Calidad para casas rurales se encuentra en un primer diagnóstico de la oferta y la demanda del turismo rural, realizada en 1996 desde la Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y PYME, a través de la Dirección General de Turismo. En este momento la situación del turismo rural presenta una serie de deficiencias que afectan de forma negativa a la actividad. De este estudio se detectan problemas como el elevado número de asociaciones existentes, el fuerte carácter estacional y la heterogeneidad en las denominaciones, ya que en España hay 38 que responden a tipologías diferentes. Otros aspectos que también caracterizan al turismo rural en ese periodo son la escasa profesionalidad de los empresarios del sector, los débiles canales de información y las grandes dificultades para la comercialización exterior al no existir un producto homogéneo en el ámbito nacional».

Con el objetivo de ser competitivos NORATUR, junto con el INFO, en 1997, motivados por la aprobación de las normas de Calidad para Casas Rurales y el Manual de Autoevaluación efectuados por la Secretaría de Estado de Turismo, encargan un dictamen sobre las necesidades de equipamiento en la zona del Noroeste que define entre otros elementos del diagnóstico, las principales características de la oferta de alojamiento: importante peso de la oferta de camping en el total de la oferta; poca oferta hotelera —con un 60% de establecimientos antiguos—; oferta de alojamientos rurales pequeña y bastante diversa; existe una oferta de alojamiento juvenil de nueva planta infrautilizada; el empresario turístico más importante de la zona del Noroeste es el sector público; casas rurales creadas con una concepción rígida y poco comercial; niveles de calidad de la oferta rural diferentes; difícil rentabilidad de los alojamientos rurales; en general, en alojamiento rural niveles de ocupación bastante bajos. Este trabajo se presenta en Asamblea General Extraordinaria en julio de 1998 y se acuerda aceptar e implantar el Plan de Calidad para Casas Rurales. Un Plan que como señala GÓMEZ⁴ «se define como el conjunto de actividades e iniciativas promovidas, coordinadas y desarrolladas por los responsables de las casas rurales, que permite asegurar, mediante verificación externa y objetiva, el cumplimiento de estándares de servicios mínimos recogidos en unas normas de calidad, específicas para las casas rurales,

3 GÓMEZ GÓMEZ, M.J. (1999): «Sistema de calidad para casas rurales». *Estudios Turísticos* n° 139. Centro de Publicaciones y Documentación del Ministerio de Economía y Hacienda. Secretaría General Técnica. Madrid, pp. 89-94.

4 GÓMEZ GÓMEZ, M.J. Op. Cit.

elaboradas por los propios empresarios». En base al proyecto del Sistema de Calidad para Casas Rurales puesto en marcha por la Secretaría de Estado en 1997, NORATUR envía la documentación a todos los propietarios en agosto de 1998, solicitando que expresamente manifiesten su intención de participar en el Plan. Al mes siguiente más del 80% de las casas responden positivamente para participar en dicho Plan.

Las Normas de Calidad de Casas Rurales (Norma N° 01.01) que maneja NORATUR se estructuran en cinco apartados: 1. Infraestructura y equipamiento: define las características de calidad y los requisitos internos aplicables a las infraestructuras y equipamientos de los alojamientos en casas rurales. Los requisitos hacen referencia a la capacidad de alojamiento, dimensiones, cuartos de baño, distribución de las estancias, equipamiento básico, otras instalaciones y equipamiento, accesos. 2. Acogida y estancia: define las características de calidad y los requisitos internos aplicables a los procesos de servicios de acogida, estancia y despedida de los establecimientos de turismo rural. Los requisitos aluden al recibimiento y acomodo; información (seguridad, entorno); comidas; servicios adicionales; calidad del servicio, salida del establecimiento. 3. limpieza y mantenimiento: los requisitos son dobles, por una parte los que aluden a limpieza (limpieza del establecimiento, reposición de artículos de higiene y acogida; limpieza de zonas comunes; limpieza y desinfección de servicios sanitarios comunes; lavandería), y, por otra, los referentes a mantenimiento y conservación de las instalaciones (equipamiento de casas/habitaciones; sistemas de calefacción y aire acondicionado; sistemas de emergencia y contra incendios; instalaciones de cocina y lavandería; instalaciones eléctricas; instalaciones exteriores). 4. Seguridad y medioambiente: los requisitos a los procesos de seguridad se concretan en seguridad en la vivienda; seguridad en las instalaciones exteriores y seguros. A los procesos de conservación medioambiental dedica dos puntos: integración de las instalaciones con el entorno y cuidado y conservación del entorno. 5. Comercialización: son información y comunicación, tarifas, realización de reservas y agentes intermediarios. Como nota complementaria añadir que en todos los apartados se elabora un punto acerca de las responsabilidades que adquiere el propietario, que son amplias, todas las derivadas del incumplimiento de los requisitos enumerados para el correcto funcionamiento. En algunos aspectos se añaden anexos conminatorios para reforzar el celo del propietario, como ocurre con la problemática medioambiental.

CONCLUSIÓN

Esta apretada exposición de la situación del turismo rural en el Noroeste murciano y de las acciones que se llevan a cabo, tan sólo pretenden reiterar que el desarrollo local, y más concretamente cuando se sitúa como locomotora el turismo, se fundamenta en la capacidad de optimizar los recursos locales, pero colocando siempre en primer lugar a su población y la cultura elaborada y mantenida por unas gentes que aplican los dictados de la razón al corazón. Como relata Delibes en *El Camino* «las calles, la plaza y los edificios no hacían un pueblo. A un pueblo lo hacían sus hombres y su historia». El saber local, el saber hacer constituye el punto de partida en toda acción de futuro, puesto que sólo así sabrán captar las necesidades, las prioridades y el continuo innovar sus métodos y técnicas. Pero el saber hacer local tiene una exigencia clave: anteponer lo general a lo particular, y esto

que parece tan fácil no es posible con el individualismo que prima en el medio rural, es obligatorio recurrir a la solidaridad de todas las sinergias locales y el primer paso es el del asociacionismo. Esta sencilla fórmula aplicada a NORATUR demuestra que con imaginación y fuerza de voluntad es posible dinamizar espacios atrasados económicamente, y de los que se ha apoderado la resignación. Hoy existe otro talante, otras perspectivas porque la transversalidad del turismo ha dotado a todos estos pueblos de inquietud y ganas de competir. Aunque lo realizado no es suficiente.

Para terminar quiero insistir en que el turismo no debe considerarse como alternativa en el desarrollo de un espacio, sería caer en el riesgo de una monofuncionalidad sometida a demasiados contingentes ajenos al propio territorio. Es un magnífico complemento que además dinamiza a otras actividades. Por otra parte, en las políticas europeas de desarrollo prima la filosofía de buscar nuevas fórmulas capaces de sacar al medio rural de su situación. Este es el caso de los objetivos de los Fondos Estructurales: financiar toda iniciativa que implique actividades adicionales. En el mismo sentido se expresan los objetivos de LEADER II «Serán fomentar las actividades innovadoras realizadas por los agentes locales, sean públicos o privados, en todos los sectores de la actividad del medio rural, dar a conocer experiencias concretas en toda la Comunidad y ayudar a los agentes rurales de los distintos Estados miembros que lo deseen a inspirarse en los resultados obtenidos por otros territorios y a realizar en común determinados proyectos». En base a esta filosofía elabora una compleja «lista indicativa de actividades subvencionables. En los Programas de innovación rural se integran: apoyo técnico al desarrollo rural; formación profesional y ayudas a la contratación; turismo rural; pequeñas empresas artesanas y servicios de aproximación; valoración in situ y comercialización de la producción agraria, silvícola y pesquera local; conservación y mejora del medio ambiente y del entorno.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDRÉS SARASA, J.L. (1998): *Turismo y Territorio en la Región de Murcia*. INFO/FEDER. Murcia.
- BETEILLE, R. (1996): *Le tourisme vert*. PUF, París.
- KAYSER, B. (1990): *La renaissance rurale. Sociologie des campagnes du monde occidental*. Armand Colin. París.
- MENGUIN, J. (1989): *Guide du développement local et du développement social*. Logiques sociales. L'Harmattan, París.
- MOINET, F. (1996): *Le tourisme rural*. Editions France Agricole. París.
- RYBCZYNSKI, W. (1992): *Esperando el fin de semana*. Colección Reflexiones. EMECE. Barcelona.
- VACON, B. (1995): *Le développement local: Theorie et pratique. Reintroduire l'humain dans la logique développement*. Ed. Quebec, Gaetan.
- VIARD, J. Et. Al. (1995): *Agritourisme et développement local*. Edit. Clermont-Ferrand: Enita.